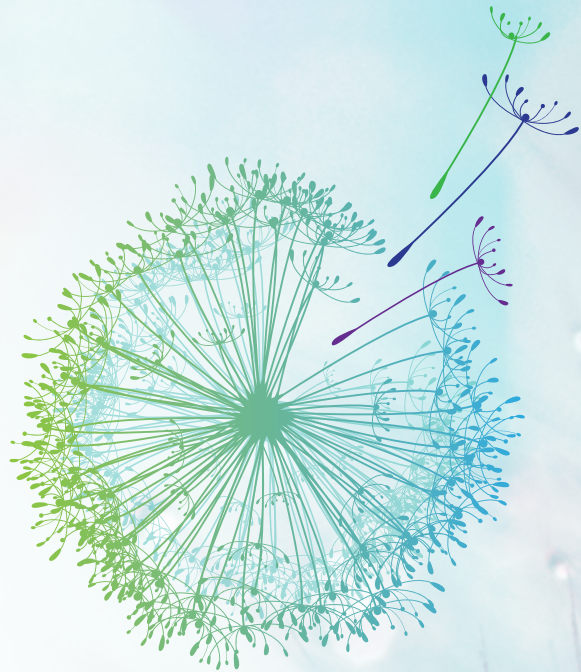




2017 /  
MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD

---

experiencias xcaret



2017  
**AÑO INTERNACIONAL  
DEL TURISMO SOSTENIBLE  
PARA EL DESARROLLO**

# EL COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD ES DE TODOS

experiencias xcaret

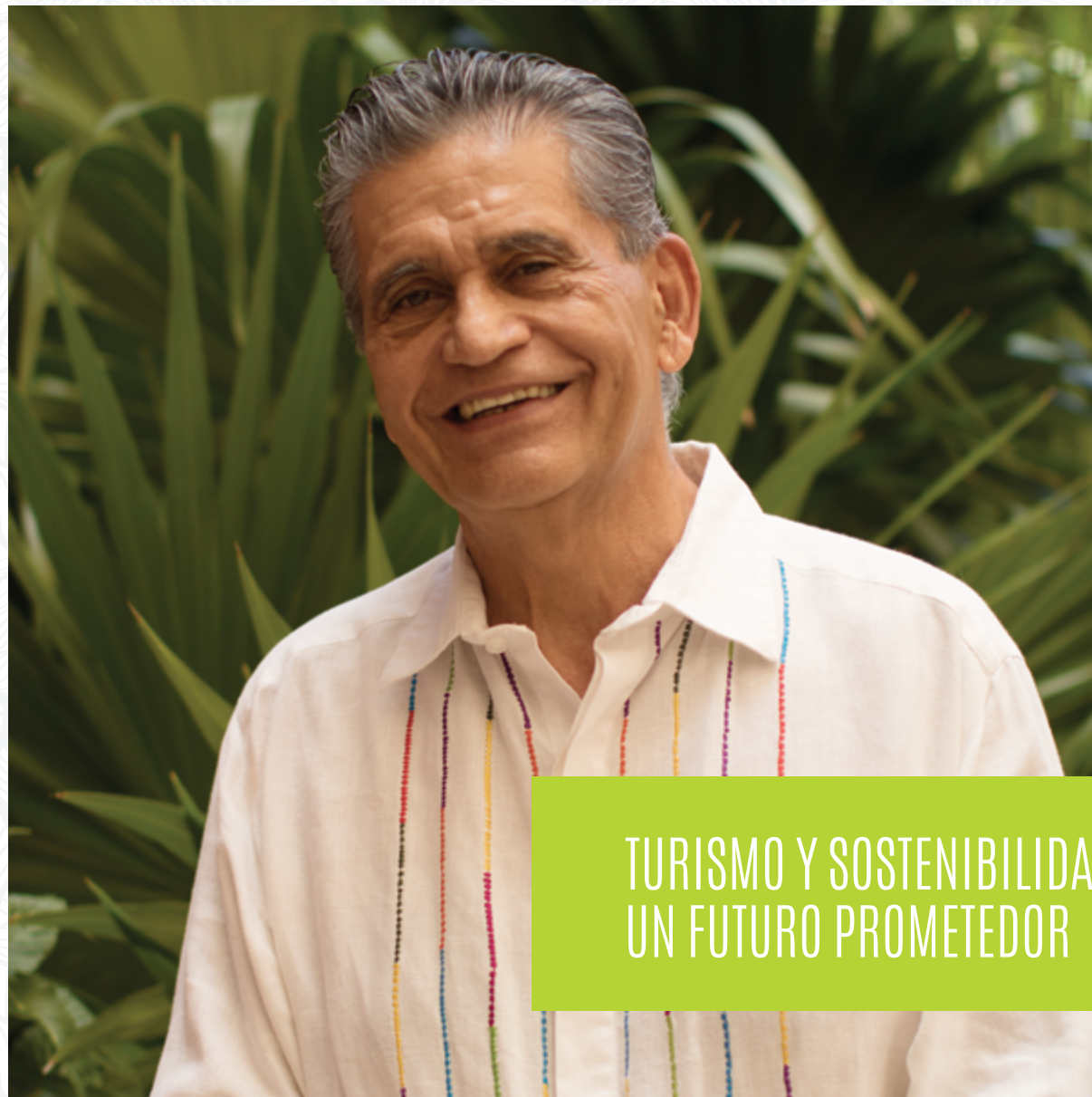


Memoria impresa bajo estándares y en papel  
con certificación FSC (Forest Stewardship  
Council) proveniente de bosques controlados.



# ÍNDICE

■ Mensaje de la Presidencia.....	7
■ Experiencias Xcaret.....	9
■ Tendencias del Turismo.....	15
■ Sostenibilidad.....	19
■ Personas.....	27
■ Planeta.....	55
■ Prosperidad.....	71
■ Memoria.....	89



## TURISMO Y SOSTENIBILIDAD: UN FUTURO PROMETEDOR

2017 fue el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas. Fue un hecho particularmente importante porque impulsó los esfuerzos de la comunidad internacional por adoptar la nueva Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para que más organizaciones, instituciones y gobiernos se unan a este gran propósito.

En Experiencias Xcaret compartimos la visión del mundo orientado a un desarrollo más sostenible. Para nosotros la sostenibilidad no es una opción, es el camino. En la naturaleza no hay premios ni castigos, hay consecuencias. En nuestro caso, es la única forma de hacer turismo.

Nuestra organización está próxima a cumplir tres décadas de existencia, y desde que nació hemos trabajado por tener una empresa rentable que nos permita invertir los recursos necesarios en temas sociales y ambientales. Hemos construido prosperidad para muchas personas, para muchas familias, para nuestro país.

Y justamente en 2017 colocamos los cimientos para que todos en la organización tengamos claro, en nuestro día a día, que la sostenibilidad es ese camino a seguir. Institucionalizamos la sostenibilidad, de tal manera que todos, en los años por venir, tendremos claro cómo seguir generando círculos virtuosos en la industria turística.

Trabajamos en entender con mayor profundidad cuáles son los retos que el sector enfrenta y cómo los estamos abordando desde nuestra organización. Asimismo, nos dedicamos a comprender cuál es nuestra aportación a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de nuestras acciones, proyectos y programas. Estos dos análisis nos llevarán, en las siguientes décadas, a fortalecer nuestra estrategia de turismo sostenible y a trazar un plan enfocado a mejorar el alcance de los ODS desde nuestra realidad y particularidades corporativas.

La Memoria de Sostenibilidad que presentamos hoy da cuenta de los logros alcanzados en el último año. Nos alineamos a estándares internacionales en la presentación de nuestro reporte, y somos más precisos al informar cómo contribuimos, desde nuestra gestión, a cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esperamos que disfruten ampliamente su lectura.

Experiencias Xcaret vive una nueva era. Sus cimientos son muy poderosos y están fuertemente enraizados a la tierra gracias a la sostenibilidad. Vamos por buen camino y visualizamos un futuro prometedor. Sigamos adelante, con corazón, caminando por esa maravillosa vía.

**Arq. Miguel Quintana Pali**  
Presidencia y Dirección General  
Grupo Experiencias Xcaret



# EXPERIENCIAS XCARET



## FILOSOFÍA CORPORATIVA

El modelo de negocio que caracteriza a la organización, la ha llevado a ampliar su portafolio de productos a lo largo de estos años, con el objetivo de diversificar la oferta turística en el destino Cancún – Riviera Maya y en la Península de Yucatán. En 2013 Experiencias Xcaret se consolidó como un corporativo, 24 años después de la apertura de su primera unidad de negocio.

Somos una organización  
**100% mexicana** dedicada a la  
recreación turística sostenible.

Ofrecemos experiencias turísticas únicas e inolvidables para nuestros visitantes, inspiradas en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida.

Operamos los parques más emblemáticos de Cancún y la Riviera Maya, los tours a las zonas arqueológicas de la Península de Yucatán.

### MISIÓN

Garantizar la trascendencia de Grupo Experiencias Xcaret maximizando continuamente nuestro valor a lo largo de esta travesía.

### VISIÓN

Ser únicos en recreación turística sostenible.

### VALORES

- Equidad
- Congruencia
- Honestidad
- Creatividad
- Rentabilidad
- Compromiso
- Espíritu de servicio
- Responsabilidad social

## EXPERIENCIAS TURÍSTICAS

**xcaret!**  
by MEXICO

1990 PLAYA DEL CARMEN

En Xcaret disfrutarás de más de 50 atractivos para toda la familia, desde nado en tres distintos ríos subterráneos, observar una gran variedad de aves en un impresionante aviario, probar exquisitos sabores, hasta un viaje por la historia y folclore de nuestro país con el espectáculo más grande de México, todo esto y mucho más a orillas del mar Caribe.

**Xel-Há**  
HIDDEN WONDER  
by xcaret

1994 ZONA CONTINENTAL DE COZUMEL

Desde las alturas del Faro Mirador admira el paisaje natural más impresionante del destino. Snorkelea y convive con una gran diversidad de fauna, disfrutando de divertidas actividades. Xel-Há despierta la emoción de vivir un cielo cerca de ti.



2009 PLAYA DEL CARMEN

**XPLOR**  
by xcaret

Vive un día lleno de emoción, rodeado de la naturaleza, mientras exploras la selva desde lo alto y descubres el interior de la tierra con sus impresionantes formaciones rocosas en una experiencia única. ¡Sé parte la aventura en Xplor, donde la diversión también es extrema!

**XICHEN**  
by xcaret

2010 PENÍNSULA DE YUCATÁN



Viaja en el tiempo con todo el lujo y el confort para conocer la maravilla del mundo maya. Descubre una de las ciudades más esplendorosas de esta civilización ancestral, donde podrás admirar el misticismo del templo de los guerreros, el juego de pelota, el observatorio y el enigmático castillo de Kukulcán, la serpiente emplumada.

**XPLOR FUEGO**  
by xcaret

2013 PLAYA DEL CARMEN

¡Vive una aventura llena de adrenalina explorando la selva durante la noche! Admira desde las únicas tirolesas nocturnas la Riviera Maya, conoce el interior del planeta y sus estalactitas, sumérgete en ríos de lava y atraviesa salvajes caminos por puentes colgantes y cavernas inundadas. ¡Vive una noche al límite sólo en Xplor Fuego!

2013 PUERTO MORELOS

**XENOTES**  
ENIGMATIC WATERS TOUR  
by xcaret

Un tour exclusivo a cuatro diferentes tipos de cenotes donde conocerás los misterios y las historias mayas. Acompañado por un guía y un fotógrafo, desciende a rappel, nada y admira los jardines bajo el agua, vuela en tirolesas, rema en kayak y disfruta de un delicioso picnic en medio de la selva maya.

**XOXIMILCO**  
MEXICAN FLOATING FIESTA CANCÚN  
by xcaret

2013 CANCÚN

Xoximilco es la mejor y más tradicional fiesta mexicana en Cancún, en donde no puede faltar la comida, el tequila y el mariachi. Diviértete a bordo de pintorescas trajineras a través de escenarios fantásticos, mientras brindas, cantas y bailas en una noche llena de alegría, cultura y tradición.

## EXPERIENCIAS XCARET

**XENSES**  
by xcaret

2016 PLAYA DEL CARMEN

Un gigantesco Rehilete te da la bienvenida a Xenses, un parque único en donde la imaginación es infinita. Pon a prueba tus sentidos en dos circuitos diferentes. Vuela como un ave, sumérgete en lodo, flota en un río de sal y descubre distintos ecosistemas, sin usar la vista en este increíble lugar donde nada es lo que parece.





# EL TURISMO EN 2017







2017  
AÑO INTERNACIONAL  
DEL TURISMO SOSTENIBLE  
PARA EL DESARROLLO

“El turismo, cuando se diseña y se gestiona bien, puede contribuir significativamente a la dimensión económica, social y ambiental del desarrollo sostenible”.  
**Ban Ki-moon, Ex Secretario General de las Naciones Unidas.**

**1,322 millones**  
de turistas viajaron por el mundo

**17 millones**  
de turistas visitaron Quintana Roo

**2017, Año Internacional del Turismo Sostenible**

## EL TURISMO EN 2017

El turismo es uno de los sectores económicos con mayor crecimiento. En 2017, las llegadas de turistas internacionales registraron un aumento del 7% con respecto al año anterior, es decir que alcanzaron un total de 1,322 millones”. Las Américas recibieron 207 millones de llegadas de turistas internacionales en 2017, es decir, el 16% del total mundial. México ocupó el sexto lugar en el ranking mundial de llegadas de turistas internacionales desplazando a Alemania y a Reino Unido. Recibió 39.3 millones de turistas internacionales, lo que representa un crecimiento del 12% con respecto al año anterior. Estos visitantes dejaron ingresos por 21,300 millones de dólares, lo que significa un incremento del 8.7% con respecto a 2016. Por tanto, el turismo se convierte en la tercera fuente de ingresos netos para México. De los turistas que llegaron por vía aérea, el 59% lo hicieron desde Estados Unidos, 16% desde América Latina, 11% de Europa, 10% desde Canadá y el 4% restante desde otros países del mundo.

El estado de Quintana Roo es considerado como la joya del turismo mexicano y el referente del sector. En 2017, captó 17 millones de turistas, es decir, un 43.2% del total de personas que ingresaron a México por vía aérea, terrestre y cruceros. Sin duda, Cancún y la Riviera Maya son los destinos de sol y playa preferidos por los viajeros internacionales; aunque destaca el

crecimiento del sureste del estado, según datos de alojamiento hotelero.

Estas cifras muestran el potencial del sector turístico como motor de prosperidad del mundo. Este sector emplea a una de cada once personas del mundo e impulsa a más de cien mil millones de viajes al año. Para el año 2020, se espera que el número de turistas internacionales alcance los 1,600 millones. Sin embargo, existe una tendencia creciente en el cambio de hábitos de los turistas, aumentando la preferencia por destinos sostenibles. Desde la planeación de los viajes, la sostenibilidad en un tema que empieza a definir comportamientos y preferencias. Los viajeros desean constatar que las empresas turísticas y los desarrollos hoteleros llevan a cabo prácticas ambientales y en beneficio de las comunidades donde operan.

Por ello, la Organización de las Naciones Unidas declaró 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo con el propósito de promover a través del turismo en la construcción de un futuro mejor para las personas y el planeta. Durante este año, más empresas del sector se comprometieron a gestionar de forma más sostenible, lo que permitirá dinamizar aún más la industria de forma ordenada y respetuosa con el medio ambiente y las comunidades receptoras.

Fuente: Secretaría de Turismo, Febrero 2018

An underwater photograph of a sea turtle swimming over a vibrant coral reef. The water is clear and blue, and the sunlight filters through the surface, creating a shimmering effect. The turtle's shell is a mix of brown and green, and its flippers are visible as it glides through the water. The coral reef below is diverse, with various shapes and colors of coral.

# SOSTENIBILIDAD EN EXPERIENCIAS XCARET

## SOSTENIBILIDAD EN EXPERIENCIAS XCARET

Para Grupo Experiencias Xcaret, la sostenibilidad es la creación equilibrada de valor económico, sociocultural y ambiental que garantiza el crecimiento armónico de nuestro negocio y del entorno en el que operamos. En forma gráfica, la sostenibilidad es como la pirinola, no se puede poner más fuerza de un lado porque se cae, tiene que estar balanceada y así, se mantendrá girando.

Somos un equipo de personas que comparten la visión de ser únicos en recreación turística sostenible, esta visión nos permitirá continuar ofreciendo experiencias turísticas inolvidables a través del tiempo, lo que garantizará siempre el crecimiento de nuestro negocio, así como el bienestar de las comunidades y del entorno natural donde vivimos.

Esta visión se sustenta en los principios incluidos en la Política de Sostenibilidad y en el Modelo de gestión, los cuales describen cómo implementamos la sostenibilidad en Experiencias Xcaret, a nivel corporativo y en cada unidad de negocio. El Comité Directivo aprobó estos documentos en julio de 2017 con el propósito de asegurar que la sostenibilidad continúe siendo parte del modelo de nuestro negocio.



## MODELO DE SOSTENIBILIDAD DE EXPERIENCIAS XCARET

En nuestro modelo de gestión corporativa, la sostenibilidad se apoya en tres ejes, identificados como las "3 P": PERSONAS, PLANETA y PROSPERIDAD.

El alcance de nuestras acciones tienen dos dimensiones: interna y externa. La interna incluye todas las acciones que se llevan a cabo dentro de la empresa y que están relacionadas con el desarrollo del negocio; y la externa, incluye todas las acciones que tienen impacto hacia el entorno donde opera la empresa.

En el pilar de planeta están incluidas todas las acciones que apoyan la conservación del ambiente y abarca dos aspectos: la conservación de ecosistemas y especies y el bienestar animal. Este pilar refleja que a través de nuestras acciones, podemos lograr una relación más amigable con el entorno.

En el pilar de personas se concentran todas las acciones sociales, las cuales abarcan tres aspectos: respeto a la dignidad humana, calidad de vida, así como preservación y difusión del patrimonio cultural.

Y, en el pilar de prosperidad, consideramos todas las acciones referentes al desempeño económico del negocio y la generación de valor a la sociedad y al entorno. Abarca cuatro aspectos: desempeño económico, comercialización responsable, impulso a la economía mexicana y ética empresarial.

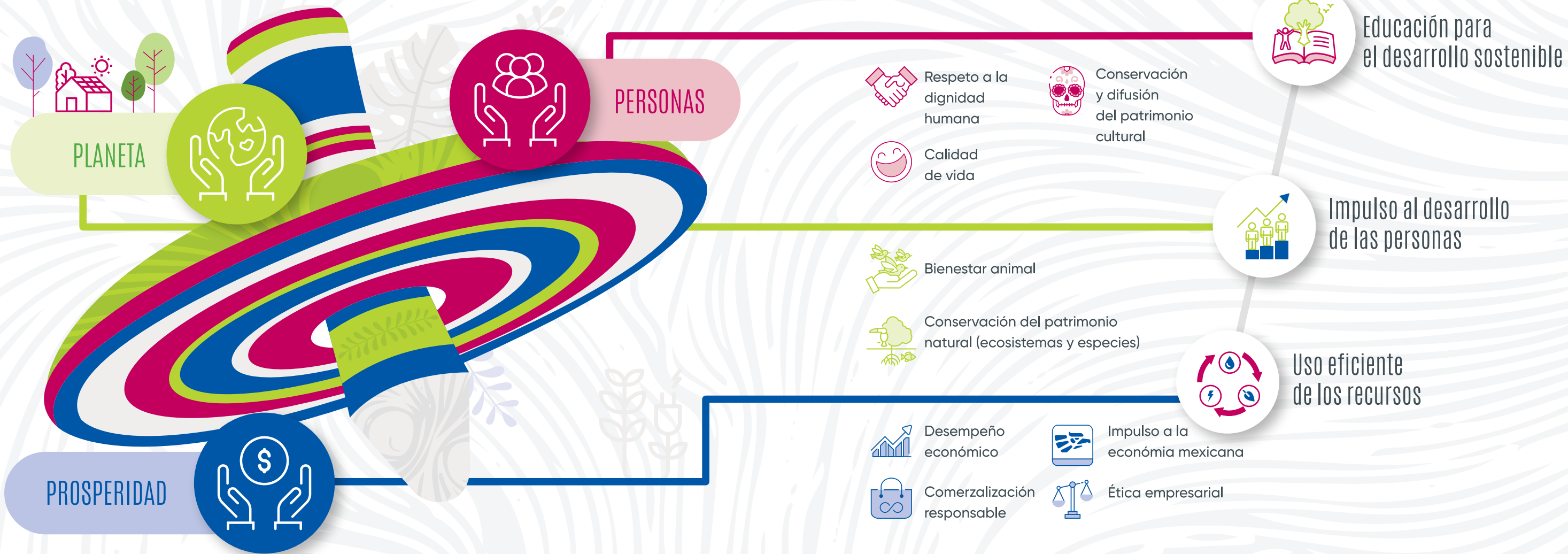
## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE EXPERIENCIAS XCARET

Gestionar Grupo Experiencias Xcaret con base en un modelo que asegure la conservación, la difusión y el desarrollo del patrimonio natural, sociocultural y económico para las generaciones futuras.



# MODELO DE SOSTENIBILIDAD

“La sostenibilidad es sinónimo de equilibrio. Es el balance justo entre beneficios para las personas, el planeta y la prosperidad. Es como una pirinola que gira perfectamente cuando está en equilibrio, pero si recibe más fuerza en alguno de sus puntos, se colapsa todo”.  
Arq. David Quintana Morones



## GRUPOS DE INTERÉS

En el desarrollo de nuestras actividades turísticas, tenemos relación con múltiples grupos de personas. Si bien promovemos la creación de valor de forma sostenible para todos ellos, desde la perspectiva de la responsabilidad social, nos comprometemos a dar respuesta a sus necesidades y expectativas y, desde la perspectiva de la reputación, nos comprometemos a gestionar su percepción sobre nuestro Grupo.

Para efectos prácticos, hemos clasificado a nuestros grupos en categorías:

- Colaboradores
- Visitantes
- Socios
- Líderes de opinión y medios de comunicación
- Comunidades en donde tenemos presencia
- Academia y Centros de investigación
- Proveedores
- Aliados comerciales
- Organizaciones de la sociedad civil
- Autoridades gubernamentales
- Competidores
- Generaciones futuras

Para cada uno de estos grupos hemos consolidado canales de comunicación preferentes con el propósito de identificar los asuntos más relevantes y proporcionar, siempre que sea posible, una respuesta razonable a sus necesidades y expectativas.



## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

A finales de 2017 realizamos el análisis de los temas relevantes para Experiencias Xcaret y para nuestros grupos de interés en el proceso de gestión de la sostenibilidad.

Los temas identificados en este análisis se obtuvieron mediante tres procesos:

- 1 Matriz de Materialidad del sector.
- 2 *Benchmarking* en Responsabilidad Corporativa de nueve empresas nacionales e internacionales del sector.
- 3 Resumen de prensa de Experiencias Xcaret, enfocadas en aspectos de sostenibilidad.

Durante 2018 realizaremos la priorización de los asuntos materiales, con ello actualizaremos la estrategia y las iniciativas en materia de sostenibilidad.





# PERSONAS



## RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA

En Experiencias Xcaret reconocemos que el ser humano es en sí mismo digno y merecedor de respeto.

La dignidad humana consiste en el respeto a las diferencias ideológicas, de género, clase social, raza, nacionalidad, religión, habilidades e idioma, así como la igualdad de oportunidades para todas las personas. Se fundamenta en el valor del respeto y la ética, asegurando no comprometer o afectar bajo ninguna circunstancia la integridad física, emocional, moral y espiritual de los seres humanos.

Por ello, priorizamos a todas las personas, no solo a quienes colaboran en nuestro Grupo, sino a todas las que forman parte de nuestro entorno social. Entendemos que las personas somos el centro de todo desarrollo económico, social y ambiental.

“El turismo es un importante motor económico que contribuye a la mejora de los medios de sustento de millones de personas en todo el mundo”.  
**Taleb Rifai, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo.**



## CALIDAD DE VIDA

En Experiencias Xcaret entendemos la calidad de vida como una serie de acciones que permiten a las personas alcanzar el bienestar, la satisfacción y la felicidad.

Este propósito se logra a través de diferentes acciones, tanto en la dimensión interna como en la externa. En la dimensión interna, estas acciones se enfocan en contribuir a mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes para que los colaboradores se desarrollen de forma integral. En la dimensión externa, se orientan a la creación de sinergias que conduzcan al desarrollo social; a una mayor competitividad de la organización, de su cadena productiva y de la zona económica donde participa.

### COLABORADORES

La calidad de vida en Experiencias Xcaret se construye generando un ambiente de trabajo favorable, estimulante, creativo e incluyente, en el que todos los colaboradores interactúen a partir de bases justas, propiciando el desarrollo humano y profesional. Es por ello que protegemos los derechos laborales y brindamos entornos de trabajo seguros con el objetivo crear fuentes de empleo plenos, productivos y decentes para los 4,700 colaboradores del Grupo.

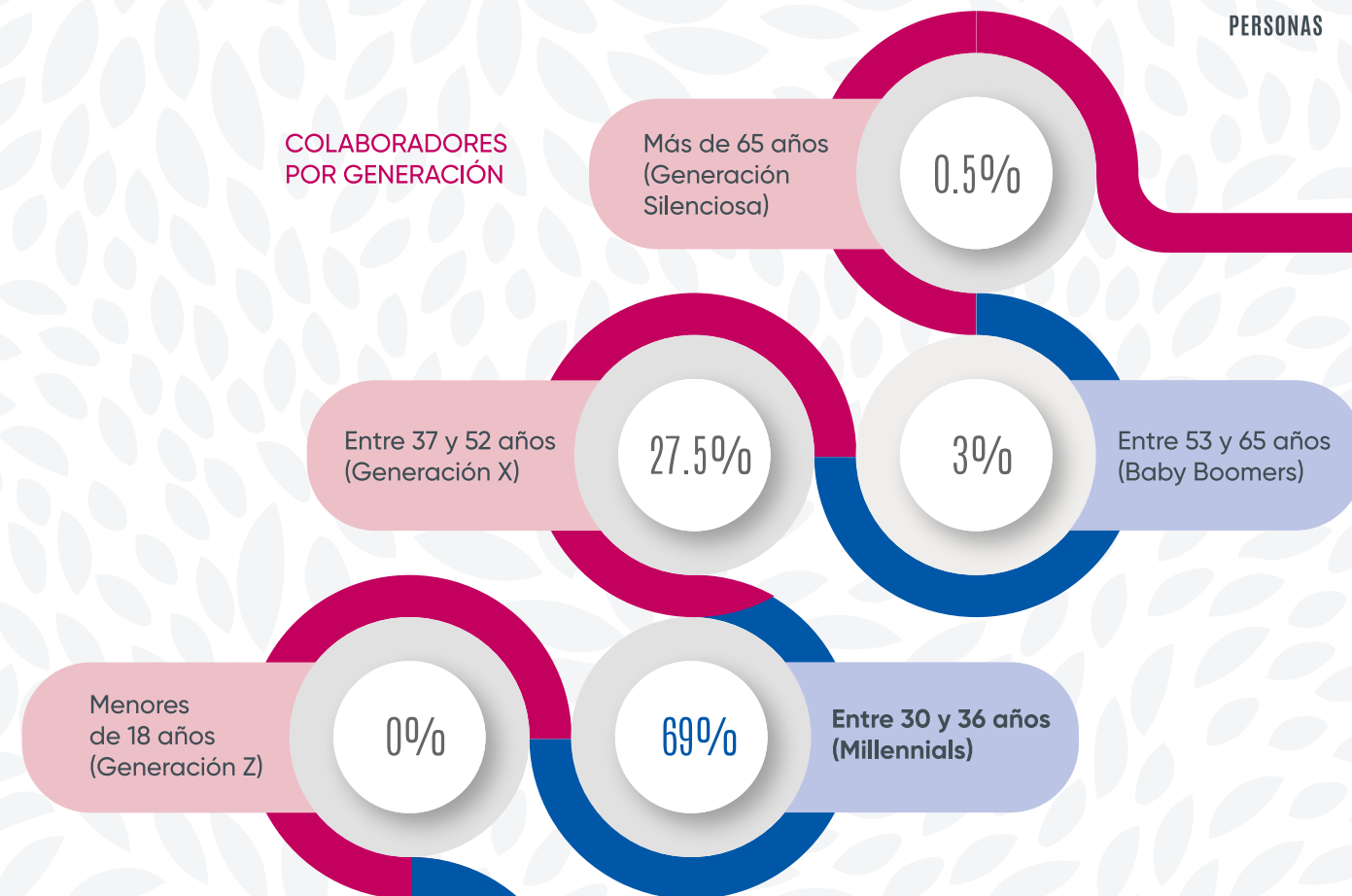
Todos nuestros colaboradores se encuentran bajo un esquema de contratación directa y cuentan con un paquete de prestaciones y beneficios adicionales a los establecidos por ley.

### COLABORADORES POR GÉNERO



4,700  
COLABORADORES  
EN 2017

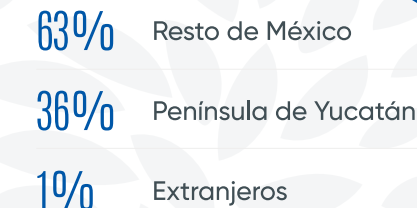
### COLABORADORES POR GENERACIÓN



### COLABORADORES POR CATEGORÍA FUNCIONAL



### COLABORADORES POR PROCEDENCIA





## SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Durante 2017 se fortaleció el Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Protección Ambiental, el cual incluyó una actualización de la política de no conformidades y sanciones de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.

En septiembre de 2017, Parque Xcaret obtuvo el "Premio Ramazzini & Carvalho," el máximo distintivo de la Asociación de Seguridad, Higiene y Protección Civil, A.C. (ASEHPROC), al desempeño logrado temas de Seguridad, Salud en el Trabajo y Protección Civil.



Para promover un lugar de trabajo saludable, llevamos a cabo el "Programa Te cuida". Este incluye una jornada de salud que consta de análisis clínicos gratuitos a los colaboradores de todas las unidades de negocio; atención a grupos de riesgo, es decir, un programa a colaboradores que requieren cuidados específicos por las actividades que desempeñan; asesorías en nutrición; y el Programa "Te reto, te cuida", donde colaboradores en riesgo de salud por obesidad, participan reduciendo peso y adoptando un estilo de vida saludable; actividades deportivas como torneos de fútbol, básquetbol, voleibol, clases de natación y zumba; así como las carreras Colorea Xoximilco y Troglodita (Xplor).

39 colaboradores  
Te reto, te cuida

1,184 colaboradores  
Jornadas de salud

271 colaboradores  
Asesorías en nutrición

2,314 colaboradores  
Actividades y Eventos deportivos

## BENEFICIOS PARA COLABORADORES

Demostrar la importancia que tienen los colaboradores es algo imprescindible en nuestro Grupo, es por ello que contamos con varios beneficios que inciden en su bienestar.

### BECAS DE EXCELENCIA PARA HIJOS DE COLABORADORES

Otorgamos 186 becas a los hijos de colaboradores que mantuvieron calificaciones de excelencia, incrementando en 24% el número con respecto al ciclo escolar anterior.

### CELULARES

Otorgamos equipos celulares con un plan de datos sin costo a todos nuestros colaboradores, haciendo extensivo este beneficio a sus familiares al aperturar 1,624 líneas adicionales.

### TRANSPORTE

En 2017, transportamos a 1,045,725 personas, lo que representa el 61% de nuestros colaboradores, facilitando trayectorias seguras y cómodas a través de varias rutas; además, reducimos la huella de carbono del Grupo.

### CORTESÍAS PARA PARQUES Y TOURS DE EXPERIENCIAS XCARET

Otorgamos 93,437 cortesías para fomentar el derecho a la recreación de nuestros colaboradores y sus acompañantes.

### COMEDOR

Otorgamos más de 1,159,505 comidas tipo buffet a colaboradores y practicantes, considerando menús balanceados y saludables. Todos los comedores de colaboradores cuentan con el Distintivo H.

### DESCUENTOS

Suscribimos 119 convenios con empresas y comercios en Cancún, Playa del Carmen y Tulum, con el propósito de ofrecer descuentos en distintos productos y servicios a nuestros colaboradores y, así, fortalecer la economía local.



En Experiencias Xcaret hemos diseñado experiencias mágicas para nuestros colaboradores:

### DÍA DEL COLABORADOR EXPERIENCIAS XCARET

Los líderes del Grupo nos ayudan a agradecer y celebrar el esfuerzo y la dedicación con la que los colaboradores realizan su trabajo.

### DÍA DE LA FAMILIA

Por tercer año, reunimos a 4,096 personas que conforman familias de colaboradores del Grupo para disfrutar de un día de diversión. Este evento nos permite resaltar la trascendencia social de la familia y fortalecer nuestro vínculo con ellos.

### POSADA DE FIN DE AÑO

El Gran Tlachco de Xcaret se convirtió en un escenario en el que 3,887 colaboradores celebraron los resultados alcanzados en un excepcional año de trabajo.



## FORMACIÓN Y DESARROLLO

En Experiencias Xcaret tenemos un compromiso con el desarrollo integral de nuestros colaboradores. Nuestros programas de formación buscan formar personas que sean reconocidas por su profesionalismo en el enfoque a la satisfacción de nuestros visitantes, en la ejecución de sus actividades y en el apego a los resultados del negocio; por lo que tenemos un compromiso con su formación integral.

En 2017, todos los colaboradores recibieron formación institucional, estratégica y técnica, con un total acumulado de 149,134 horas; en promedio, ofrecimos 32 horas de capacitación por persona.

Además de la capacitación laboral, es muy importante ofrecer oportunidades y espacios de desarrollo a nuestros colaboradores. A través del Programa de conclusión de estudios, 53 colaboradores concluyeron sus estudios de preparatoria, universidad y posgrado.

La promoción de nuestros colaboradores se ha convertido en un aspecto fundamental para asegurar el crecimiento exitoso de nuestro Grupo; durante 2017, promovimos a 793 colaboradores en las siguientes categorías funcionales: 84% de línea, 14% mandos medios y 1% posiciones ejecutivas. Hoy, en Experiencias Xcaret, contamos con un semillero de talentos de excelencia.

### RECONOCIMIENTOS A COLABORADORES

Es muy importante fortalecer el orgullo y la lealtad de nuestros colaboradores, para ello tiene dos tipos de reconocimientos:

**Sonrisas de Colección**

Los líderes entregan a los colaboradores una moneda de colección a los colaboradores que realizan una acción sobresaliente.

**Foros Entérate**

Durante las juntas de colaboradores, se distingue a los mejores colaboradores por cada área.

En el mes de noviembre, llevamos a cabo la Ceremonia de Lealtad y Desempeño, en la que reconocimos a los colaboradores con mayor permanencia en la organización, así como los que se destacaron por un desempeño de excelencia durante 2017. En total, fueron reconocidos 204 colaboradores.

Adicionalmente, el Arquitecto Miguel Quintana, realizó un reconocimiento al elenco de la danza de los Viejitos de Michoacán, uno de los cuadros artísticos más aplaudidos de Xcaret México Espectacular. La distinción más emotiva fue la de Elwin Avilez y Castillo, quien cumplió 20 años de formar parte de este elenco y, quien a sus 73 años de edad, quiere continuar contagiando de alegría a las miles de personas que ven diariamente el espectáculo.



215 Colaboradores reconocidos bajo el "Programa de Sonrisas"



172 Colaboradores reconocidos en las juntas de colaboradores "Foros Entérate"



"Soy soltero, no tengo esposa, no tengo hijos; vivo solo, mis parientes están lejos... Se siente maravilloso interactuar con el público, cuando te ven las personas que no te conocen, te admiran; y las personas que ya te conocen aplauden por amistad. ¡Es fantástico!". **Elwin Avilez**

### COLABORADORES SEGÚN TIPO DE FORMACIÓN



14% Institucional



28% Estratégica



58% Técnica

## VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

En Experiencias Xcaret estamos muy comprometidos con las sociedades del norte de Quintana Roo y Valladolid en Yucatán, donde se encuentran los parques y tours que operamos. Tras la implantación de nuestro Modelo de Gestión, asumimos que nuestro Grupo forma parte de un marco social que depende del turismo y que éste solo puede desarrollarse de forma sostenible.

Como grupo empresarial turístico, trabajamos en alianza para consolidar comunidades sostenibles, no solo a través de la generación de empleos y la gestión responsable del patrimonio natural y cultural; también, con el apoyo en la mejora de la infraestructura y del acceso a servicios básicos de calidad para las comunidades donde tenemos presencia. Este compromiso es permanente y genuino, por el agradecimiento y el amor que tenemos por México, por la cultura y la vida.

Hemos generado alianzas con la academia, autoridades gubernamentales, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil; todas ellas nos permiten asegurar el desarrollo social, económico y ambiental de nuestras comunidades.



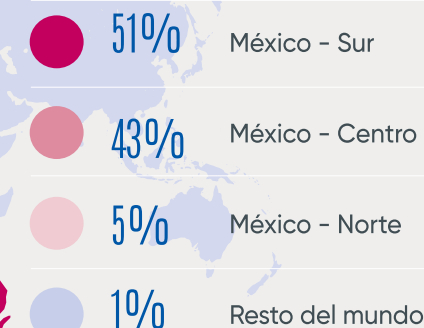
### ALIANZAS CON ACADEMIA

La Academia es un grupo de interés relevante para Experiencias Xcaret. Nuestra acción social está enfocada a impulsar el desarrollo de las personas; hemos desarrollado alianzas con centros de todos los niveles educativos para contribuir en la formación en sostenibilidad, así como el fortalecimiento de las habilidades de las personas. Asimismo, tenemos alianzas con centros de investigación para contribuir a elevar el nivel científico y encontrar soluciones a las problemáticas de nuestro entorno.

### PROGRAMA DE VINCULACIÓN ACADÉMICA

Nuestro Programa de Vinculación Académica tiene por objetivo brindar la oportunidad a estudiantes de preparatoria y universidad para realizar prácticas profesionales dentro del Grupo bajo la tutoría de colaboradores que les ayudan a desarrollar competencias técnicas y personales. Este programa es un semillero de talento, en 2017 recibimos 798 jóvenes, de los cuales, el 16% fueron contratados al terminar su estancia en el Grupo.

### PRACTICANTES POR PROCEDENCIA





### PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Para Experiencias Xcaret la educación es el principal camino para lograr el desarrollo sostenible, donde se requiere la participación y compromiso de cada una de las personas con las que nos relacionamos, viviendo de forma activa los valores de la sostenibilidad con la finalidad de generar un impacto significativo en nuestro entorno y en las comunidades en donde tenemos presencia.

Nuestros parques Xcaret, Xel-Há y Xplor tienen programas de educación para contribuir a la educación de las generaciones que serán responsables del futuro de nuestro mundo en los próximos años.

En Xcaret y Xel-Há, tenemos el Programa de Educación Ambiental el cual promueve la protección y conservación del patrimonio natural y cultural de Quintana Roo y México mediante recorridos interpretativos en torno al cambio climático, ecosistemas de flora y fauna amenazados, buenas prácticas ambientales, turismo responsable y cultura

Maya. En 2017 recibimos a 12,732 estudiantes y profesores de educación básica procedentes de 300 escuelas públicas del estado mediante un convenio con la Secretaría de Educación y Cultura (SEyC) de Quintana Roo.

Y a través del Programa de Excelencia Académica Xplor, 100 estudiantes y profesores de nivel superior procedentes de universidades públicas de Quintana Roo, participaron en un recorrido educativo para adentrarse en las cavernas subterráneas repletas de estalactitas y estalagmitas, con el propósito de sensibilizarlos sobre la importancia de conservar este ecosistema de la Península de Yucatán.

En 2017 trabajamos en el diseño de la estrategia educativa para la sostenibilidad, la cual estaremos implementando en los próximos años, ya que sabemos que esta trasciende a todos nuestros grupos de interés (colaboradores, socios, visitantes, comunidades, aliados comerciales, proveedores, academia y generaciones futuras).



## ALIANZAS CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Debido a su naturaleza intersectorial, el turismo tiene la capacidad de generar alianzas estratégicas entre el sector privado y las organizaciones de sociedad civil con el fin de sumar esfuerzos para alcanzar objetivos comunes en temas comunitarios y ambientales.

En Experiencias Xcaret tenemos cinco principales alianzas con organizaciones de la sociedad civil que constituyen plataformas de actuación para el perfeccionamiento y desarrollo de la comunidad y de los retos ambientales del entorno. Nuestra colaboración con estas organizaciones no solo se realiza a través de donaciones económicas o en especie, sino también en donación de tiempo y talento de nuestros colaboradores. Estas organizaciones son: Flora, Fauna y Cultura de México; Cruz Roja Mexicana, Delegación Cancún; Ciudadanos por la Transparencia; Save the Children Quintana Roo; y Transformar Educando.



## FLORA, FAUNA Y CULTURA DE MÉXICO, A.C. 15 AÑOS SEMBRANDO FUTURO



Es una organización de la sociedad civil que trabaja por la conservación del patrimonio natural y cultural de México. Fue creada hace década y media como respuesta a las problemáticas ambientales y culturales generadas por el acelerado desarrollo urbano y turístico registrado en el estado de Quintana Roo en las últimas décadas. Desde sus inicios, trabajamos en alianza para generar bienestar hacia la comunidad y el medio ambiente. Tras 15 años de trabajo en alianza, Flora, Fauna y

Cultura de México ha logrado dar continuidad al Programa de Conservación de Tortugas Marinas Riviera Maya-Tulum con datos importantes para la comunidad científica; ha desarrollado el Programa de Áreas Verdes, dedicado a la producción de plantas nativas de la región, así como a la reforestación y monitoreo de Áreas Naturales Protegidas; y opera con gran éxito tres espacios de bienestar comunitario en el Norte de Quintana Roo.

### PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS

Es un programa de investigación, monitoreo, protección y concientización de las tortugas marinas que anidan en las costas de Quintana Roo.



**1,763,135 crías de tortugas marinas** reintroducidas en 2017



**3.7 toneladas** de residuos recuperados a partir de limpiezas de playas en zonas de anidación



**130 voluntarios** en los campamentos tortugueros



**970 asistentes** en el Festival de la Tortuga Marina en Xcacet, Akumal y Tulum.





## PROGRAMAS DE CONSERVACIÓN DE ÁREAS VERDES

Es un programa que consiste en la recuperación de la cobertura vegetal de Quintana Roo tanto en ecosistemas naturales como en espacios públicos a través de la reforestación de mangle en Áreas Naturales Protegidas y producción de plantas nativas en el Vivero Forestal Riviera Maya.



**91.5 hectáreas**

De mangle reforestado desde el 2008 con un índice de 80% de sobrevivencia en las Áreas Naturales Protegidas de los municipios de Benito Juárez y Cozumel.



**103,600 plantas**

Producidas en viveros de un total de 110 especies.



**51 hectáreas**

De casuarina (especie invasora) erradicada en la Área Natural Protegida Manglares de Nichupté.



PERSONAS

## PROGRAMA DE BIENESTAR COMUNITARIO

Es un programa que contribuye al fortalecimiento del tejido social, la mejora en la calidad de vida, el fomento de valores y el respeto a la naturaleza a través de diversas actividades que se llevan a cabo en los espacios comunitarios: Parque La Ceiba "El Corazón de Playa", Centro Comunitario La Ceiba "El Corazón de Ciudad Chemuyil" y Centro Comunitario La Ceiba "El Corazón de Tulum".

Para Experiencias Xcaret, Flora, Fauna y Cultura de México es un verdadero ejemplo de cómo se puede contribuir a la transformación social y ambiental de la comunidad.



**91 proyecciones**

6,022 asistentes en el "Cine Club" en Parque La Ceiba.



**9,800 asistentes**

En los "Sábados de Tianguis" en Parque La Ceiba.



**60 participantes**

En el "Taller de Costura" del Centro Comunitario de Ciudad Chemuyil.



**Más de 550 beneficiados**

En seis talleres sobre empoderamiento de la mujer, residuos, ecoeficiencia, dibujo y yoga en el Centro Comunitario de Tulum.

Seguiremos "Sembrando Futuro Juntos"



### CRUZ ROJA MEXICANA DE QUINTANA ROO

Como cada año, durante la Colecta Anual de la Cruz Roja, realizamos un donativo para apoyar el bienestar de la población quintanarroense y de los turistas ante situaciones de emergencia y desastre.

En alianza con Flora, Fauna y Cultura de México, hicimos un llamado a la solidaridad y generosidad de nuestros colaboradores para apoyar a los damnificados por los sismos de Oaxaca y Chiapas. A través de una colecta, duplicamos cada peso donado; en total donamos 245,344 pesos, a la

Cruz Roja Mexicana, Delegación Cancún, quien se encargó de apoyar los trabajos de reconstrucción de las comunidades afectadas.

Durante 2017, donamos 4,458,000 pesos para apoyar a la construcción del Instituto Universitario Cruz Roja Mexicana, Plantel Cancún, en donde se ofrecerá la primera Licenciatura en Urgencias Médicas Prehospitalarias. A través de este donativo, buscamos apoyar el fortalecimiento de los servicios de atención de emergencias para satisfacer las necesidades de las comunidades de Quintana Roo.



### CIUDADANOS POR LA TRANSPARENCIA, A.C.

Es una organización de la sociedad civil que impulsa la transparencia, gobierno abierto, participación ciudadana y rendición de cuentas con el objetivo de erradicar la corrupción en Quintana Roo. El año pasado reafirmamos nuestro compromiso.



### SAVE THE CHILDREN QUINTANA ROO

Nuestro compromiso de promover la protección de los derechos de los niños y jóvenes nos permiten continuar colaborando con Save The Children Quintana Roo mediante un donativo que cada año realizamos para la operación de las ludotecas de Playa del Carmen y Tulum en beneficio de las comunidades en donde tenemos presencia.



### TRANSFORMAR EDUCANDO, A.C.

Organización orientada en la formación de niños, adolescentes y jóvenes con rezago educativo en la Riviera Maya proporcionándoles educación y un alto nivel de capacitación laboral incluido un nivel de inglés práctico, conocimientos de computación, programas de salud básico, entre otros.



## CONSERVACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

En Experiencias Xcaret somos embajadores de la cultura mexicana. Hemos establecido un compromiso con la conservación y difusión de las costumbres y tradiciones de México expresadas en su música, gastronomía, arte y danza, muchas de ellas consideradas Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).



De acuerdo con la UNESCO, se entiende por patrimonio inmaterial a todas aquellas expresiones transmitidas que dan un sentimiento de identidad y promueven el respeto a la diversidad cultural. Actualmente, México cuenta con diversas expresiones cultural inscritas en la lista del patrimonio cultural inmaterial, algunas de ellas son expresadas en nuestras experiencias tales como el "Día de Muertos", "Ceremonia Ritual de los Voladores de Papantla", "Mariachi, Música de Cuerdas, Canto y Trompeta" y "Charrería, Arte Ecuestre y Vaquero Tradicional de México".

Con orgullo compartimos con todos los visitantes nuestro amor por México a través de nuestros espectáculos, actividades y eventos como Xcaret México Espectacular, el Cementerio Mexicano, el Museo de Arte Popular Mexicano, Espectáculo Ecuestre, Danzas Prehispánicas Mayas, el Juego de Pelota Maya, entre muchas otras. Resaltamos los resultados de los eventos emblemáticos para las comunidades quintanarroenses por el valor cultural que representan para el mundo maya y para México: la Travesía Sagrada Maya y el Festival de Tradiciones de Vida y Muerte.



## FESTIVAL DE TRADICIONES DE VIDA Y MUERTE

El Festival se ha convertido en un espacio emblemático en el que la comunidad quintanarroense se acerca a las costumbres y tradiciones más genuinas de nuestro país.

Del 30 de octubre al 2 de noviembre celebramos la doceava edición del Festival de Tradiciones de Vida y Muerte en el parque Xcaret. Este festival cultural tiene como propósito recuperar y fomentar las tradiciones del Día de Muertos como elemento identitario común para fortalecer la identidad regional del estado a través de propuestas artísticas alusivas a este patrimonio.

En 2017, el estado invitado fue Yucatán, el cual fue representado por un gran elenco artístico, teatral y musical. Sin embargo, la participación más significativa fue la de los habitantes de las comunidades mayas provenientes de 25 comunidades de este estado y de Quintana Roo; contaron con todas las facilidades como traslado, alojamiento y espacios gratuitos dentro del evento para comercializar sus productos artesanales y su comida tradicional.



PERSONAS



 48,306 asistentes

 17 grupos  
artísticos de Yucatán

 25 grupos de artesanos  
de la zona maya de  
Quintana Roo y Yucatán

 315 voluntarios



## TRAVESÍA SAGRADA MAYA

Los antiguos mayas tenían un ritual asociado al comercio, la navegación y la práctica religiosa de cruzar en canoas de Xcaret (antes Polé) a la isla de Cozumel, con el propósito de venerar a la diosa de la luna y la fertilidad IxChel. Tras un meticuloso esfuerzo de investigación y documentación, Xcaret recupera esta tradición y, en 2007 logra recrearla con la participación intensa de un grupo de canoeros y elencos artísticos.

La Travesía Sagrada Maya constituye un modelo de conservación y difusión del Patrimonio Cultural Inmaterial que contribuye a la dimensión sociocultural del desarrollo sostenible y que fortalece la identidad de la población quintanarroense.



4, 259 asistentes



311 canoeros de 13 países



30 canoas



195 artistas



# PLANETA



## PLANETA

Uno de los retos más importantes del sector turístico es el relativo al ambiente. Las actividades turísticas pueden causar impacto sobre los ecosistemas; sin embargo, al fomentar una gestión eficiente de los recursos e impulsar medidas contra el cambio climático, es posible minimizar ese impacto para conservar los atractivos naturales que distinguen a los destinos.

Hemos seleccionado la metodología de EarthCheck, organización líder a nivel mundial en benchmarking científico y certificación para la industria de viajes y turismo, como herramienta que nos permite asegurar la gestión sostenible y la mejora continua de nuestras experiencias. En 2009, Xel-Há fue el primer parque en el mundo en recibir la Certificación Internacional de Turismo Sostenible EarthCheck; después se certificó Xcaret y ambos se han convertido en referentes globales de buenas prácticas. Los demás parques del Grupo aún no cuentan con la certificación; sin embargo, siguen los estándares establecidos por la organización y habrán de certificarse en los próximos años.

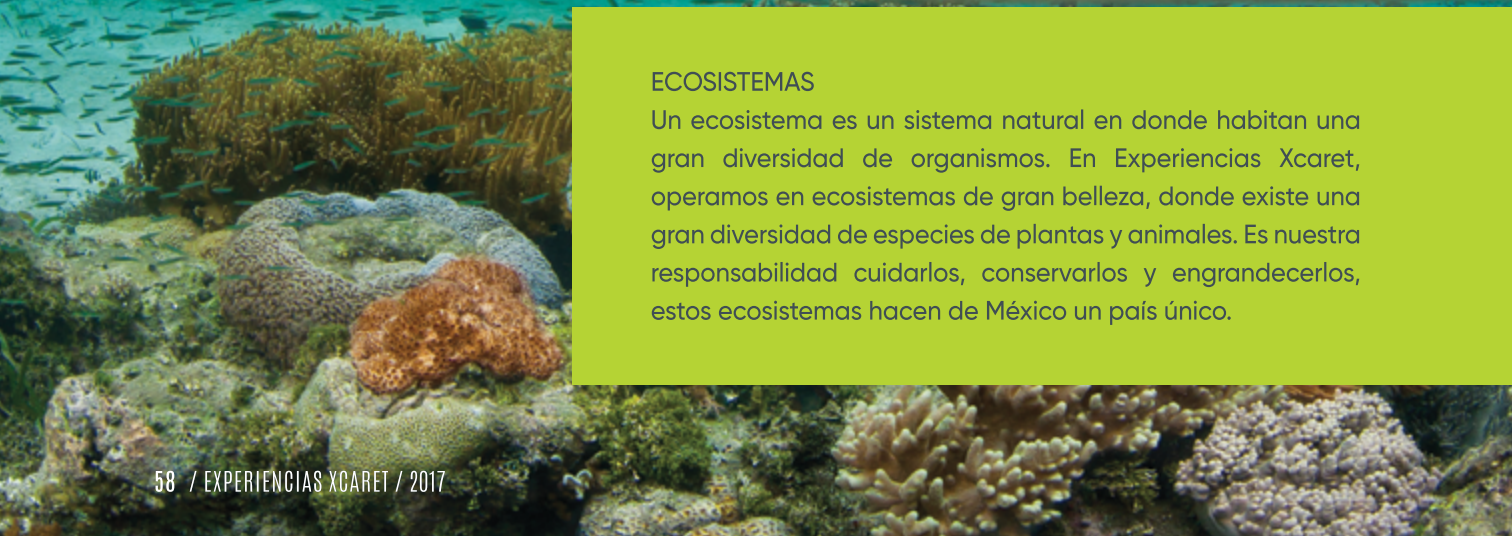


**EARTH CHECK**  
GOLD CERTIFIED  
2017



### CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL

Nuestros parques y tours se encuentran en ecosistemas con gran riqueza física, biológica y geológica. Estamos comprometidos con la conservación del patrimonio natural donde operamos; para cumplirlo, utilizamos los recursos de manera responsable, protegiéndolos y renovándolos para garantizar su disponibilidad para generaciones futuras, incluyendo todas las especies de flora y fauna que viven en el entorno.



#### ECOSISTEMAS

Un ecosistema es un sistema natural en donde habitan una gran diversidad de organismos. En Experiencias Xcaret, operamos en ecosistemas de gran belleza, donde existe una gran diversidad de especies de plantas y animales. Es nuestra responsabilidad cuidarlos, conservarlos y engrandecerlos, estos ecosistemas hacen de México un país único.



#### GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

Nuestro compromiso con la conservación del agua y de la vida que habita en los ríos subterráneos, manglar, cenotes, playas y caletas, está respaldado en un programa de concientización sobre el uso de bloqueadores libres de químicos. En nuestros canales de venta se especifica la importancia del uso de estos productos para garantizar el cuidado del agua en nuestras experiencias; nuestros aliados comerciales nos apoyan en este proceso de concientización de visitantes. Tenemos un programa in situ de intercambio de bloqueadores tradicionales por muestras libres de químicos; en 2017, intercambiamos 155,458 muestras gratuitas a nuestros visitantes.

Los parques cuentan con plantas de tratamiento de aguas residuales y ósmosis. A través de estos procesos, evitamos la contaminación de las capas subterráneas de gran fragilidad en la zona por su geología kárstica. Además, las aguas recuperadas son utilizadas para el riego de áreas verdes dentro de nuestros parques. En 2017 fueron tratados 144, 405 litros de agua.

Además, hemos implementado sistemas de eficiencia en el uso del agua en nuestros parques, como mingitorios secos, regaderas ahorradoras y grifería y sanitarios de bajo flujo; respaldados por un programa de mantenimiento rutinario durante todo el año.



#### GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

En todos los parques y tours implementamos un programa de separación de residuos sólidos. En nuestros Centros de Transferencia y Acopio hacemos una separación con mayor detalle. Los residuos inorgánicos que recuperamos son entregados a proveedores externos autorizados para darles un final adecuado, en su mayoría se destinan al reciclaje. Con los residuos orgánicos producimos composta que sirve como sustrato para los programas de reproducción de plantas nativas que tenemos en nuestros viveros, con las que reforestamos áreas verdes de los parques y del camellón central de la carretera federal Cancún - Tulum.

Los residuos peligrosos como grasas, aceites, pinturas y solventes, son entregados a una empresa certificada que garantiza su adecuada disposición final.

### 84.5 % Reciclaje

De residuos orgánicos e inorgánicos

### 2,520 toneladas

Composta producidos a partir de residuos orgánicos

### 66 toneladas de pet

recuperados

### 21 toneladas de aluminio

y metal recuperados

### 243 toneladas de papel

y cartón recuperados

### 102 toneladas de vidrio

recuperados



#### EFICIENCIA ENERGÉTICA

Continuamos con la integración de nuestro modelo de negocio programas de eficiencia energética. Aunque en todos nuestros parques se privilegia el uso de la luz natural, en aquellos espacios que lo requieren, continuamos sustituyendo luminarias LED e instalando timers, como parte del programa de eficiencia energética.

La mayoría de nuestros espacios tienen disponibilidad de ventilación natural; sin embargo, en las áreas que lo requieren, tenemos aires acondicionados de tecnología *inverter* que son utilizadas de forma responsable.

Nuestros vehículos y embarcaciones son ecoeficientes, sus motores garantizan el ahorro de combustible; tenemos un programa de mantenimiento preventivo que favorecen su buen funcionamiento.

## ESPECIES DE FLORA Y FAUNA

### PROGRAMAS DE FLORA

Promovemos la conservación de los ecosistemas naturales donde operamos, a través de nuestros programas de producción y reforestación de plantas nativas. Con ello garantizamos la existencia de la riqueza forestal del entorno y la belleza natural de nuestras experiencias.



**219,713 plantas producidas**

en nuestros viveros



**173,401 plantas reforestadas**

en espacios públicos y áreas verdes de los parques



**7,825 orquídeas producidas**

### PROGRAMAS DE FAUNA

En Experiencias Xcaret tenemos una población biológica de fauna mexicana que se encuentra bajo nuestro cuidado, de las cuales:

39% son aves

28% son especies marinas

22% son mamíferos

6% son insectos

5% son reptiles



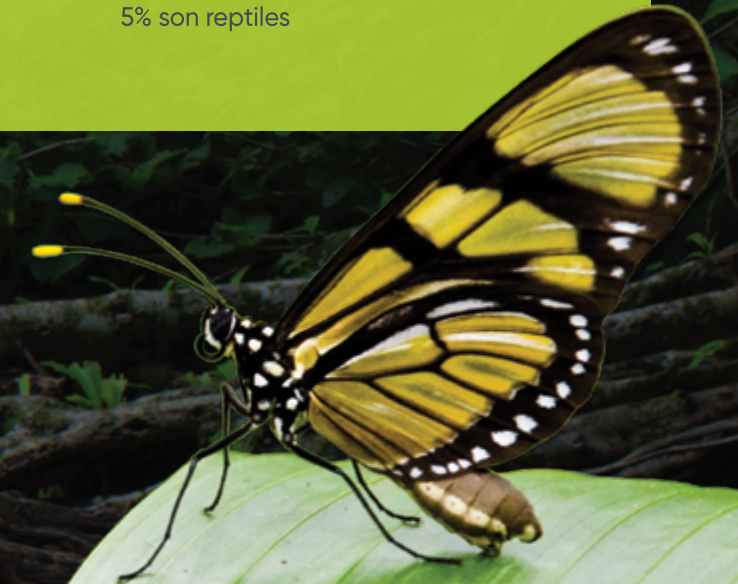
**3,316 mariposas reproducidas**

en Parque Xcaret



**1,768 caracoles rosados**

monitoreados en Parque Xel-Há







Dentro del Parque Xcaret tenemos un aviario, que es el resultado de años de investigación, en donde se crearon hábitats naturales (desde selva baja y selva media, hasta manglar), que permiten el desarrollo de más de 1,825 ejemplares de un total de 60 especies en una superficie de 5 mil metros cuadrados. Este aviario, cuenta con un área de incubadoras para la reproducción de ejemplares, área de colibríes, área de las aves rapaces, selva alta, bosque húmedo, selva baja subcaducifolia, bosque de niebla, manglar - zona de humedal - área acuática, y área semiárida - zona arbustiva.

Nuestro compromiso con el bienestar de todos los ejemplares que tenemos bajo nuestro cuidado, así como la conservación de las especies, nos han llevado a desarrollar un amplio espectro de actividades como la reproducción, la investigación y la conservación, mismas que son reforzadas por un programa de educación.

Programas de reproducción: Mariposas, guacamayas verdes, guacamayas rojas, flamencos rosados, tucanes, caballos, águilas, corales, loros mexicanos, zopilotes rey, tiburones gata y manatíes.

Programas de conservación: Tortugas marinas, guacamayas rojas y corales cuerno de alce.

Programas de investigación colaborativa: Caracoles rosado, rayas gris, monitoreo de peces y monitoreo de mamíferos.

Algunos de estos programas están orientados a la cooperación con instituciones con las que compartimos actividades y recursos para alcanzar el camino hacia la conservación de la naturaleza.

ALGUNAS DE NUESTRAS ALIANZAS





12,742,052  
tortugas marinas

reintroducidas desde el  
inicio del programa.

1,753,507 crías  
de tortugas

marinas regresaron  
al mar en 2017.

#### PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS

En alianza con Flora, Fauna y Cultura de México, A.C., promovemos la protección de las tortugas marinas, a través del monitoreo, investigación y conservación de las poblaciones de las tortugas que desovan en las principales playas del litoral central de Quintana Roo. En 2017, en las playas de Xcaret y Xel-Há, ayudamos a que 1,753,507 crías de tortugas marinas regresaron al mar. Desde el inicio del programa y a través de un esfuerzo conjunto, hemos reintroducido 12,742,052 tortugas marinas, un récord histórico a nivel mundial.

Además, en el mismo año nos sumamos al proyecto "Hábitats críticos de tortugas marinas: Monitoreo

satelital" que realiza el Laboratorio de Percepción Remota y SIG del Centro de Investigación y Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional (CINVESTAV-IPN). Como resultado de esta alianza, dos tortugas marinas (una golfina y otra carey), fueron rehabilitadas en el Parque Xcaret, y posteriormente reintroducidas al mar Caribe. A ambos organismos se les colocó un dispositivo de rastreo satelital que permitirá monitorear sus desplazamientos, con el propósito de respaldar la información científica en torno a los hábitats críticos de los quelonios y sus vulnerabilidades.



## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE GUACAMAYAS ROJAS

Al finalizar 2017, logramos que 235 ejemplares más, habitaran en las selvas de Los Tuxtlas en Veracruz y en la región de Palenque en Chiapas. Esto representa un 97% de incremento de la población de la especie en vida silvestre y es resultado del trabajo de muchas personas e instituciones involucradas como el Instituto de Biología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); Acajungla, A.C., Ecoparque Aluxes, las reservas de Nanciyaga y La Otra Opción; la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP); el Servicio de Pesca y Vida Silvestre de Estados Unidos (USFWS; Defenders of Wildlife; Bosque Antiguo, A.C.; y Parque Xcaret.

El éxito de la reintroducción está sustentado en el programa de reproducción de la guacamaya roja que inició Parque Xcaret en 1994, gracias al cual es posible proveer de ejemplares, nacidos bajo cuidado humano, a las reservas de Chiapas y Veracruz. Además de un intenso trabajo para garantizar las condiciones que permitan la supervivencia de los especímenes en vida silvestre, las organizaciones de la sociedad civil que resguardan estas reservas, han fomentado la conciencia de las comunidades locales para detener la captura y tráfico ilícito de la especie y, al mismo tiempo, despertar orgullo en torno a las guacamayas.



¡Muy pronto lograremos duplicar la cifra de  
ejemplares de guacamaya roja en vida silvestre!

## BIENESTAR ANIMAL

Somos una organización responsable, proporcionamos los mejores cuidados a todos los organismos que tenemos bajo nuestro cuidado.

Por ello, en 2017, consolidamos nuestra estrategia y modelo de bienestar animal que nos permite proporcionar experiencias desafiantes y positivas a todos los organismos que resguardamos. Este modelo está basado en cinco dominios:



HABILIDADES NATURALES

Buen Bienestar

Bienestar

Cuidado Animal

Supervivencia

### ESTRATEGIA PARA EL BIENESTAR ANIMAL



#### Experiencia

Juego, curiosidad, tranquilidad, satisfacción, compañía, recompensa, e interacción



#### Conducta

Expresiones conductuales naturales, manejo, interacción social



#### Entorno

Oportunidades, diversidad, elecciones ambientales, ambientes seguros, etc.



#### Salud

Capacidades, adaptación



#### Nutrición

Disponibilidad, dietas

### PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE CORALES CUERNO DE ALCE

Experiencias Xcaret tiene como propósito contribuir en la restauración y repoblamiento de los arrecifes de coral del Caribe Mexicano mediante la reproducción del coral cuerno de alce *Acropora palmata*, una especie característica de la zona y en peligro de extinción. Este programa lo realizamos en alianza con la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Nacional de Pesca y Secore International.

El programa de conservación de corales se centra en la obtención de gametos mediante la reproducción sexual, lo cual garantiza la diversidad genética de la población y, por ende, su supervivencia en el mediano y largo plazo. Se ha logrado reintroducir colonias de esta especie en áreas de arrecifes afectadas.



400,000 huevos de corales recolectados



1,691 reclutas reproducidos



# PROSPERIDAD





## AFLUENCIA DE VISITANTES



En 2017 recibimos a **3'332,118 visitantes**

Lo que representa un crecimiento del 8.9% con respecto al año anterior.



**75% de los visitantes son internacionales**

El 25% de nuestros visitantes son de origen mexicano y el 75% internacionales. Otras nacionalidades que disfrutaron nuestras experiencias son: Estados Unidos, Colombia, Argentina, Reino Unido, Canadá, Brasil, Chile, España, Perú y Corea del Sur.

## SATISFACCIÓN DE VISITANTES

Nuestro propósito es que nuestros visitantes tengan la mejor experiencia antes, durante y después de su visita. Nuestra cultura corporativa está enfocada no solo en asegurar el cumplimiento de la promesa de venta de nuestros parques y tours, sino en superar las expectativas de entretenimiento de los visitantes.

Por ello, hemos establecido procesos de comunicación constantes con nuestros clientes y visitantes. Iniciamos midiendo la satisfacción

de nuestros visitantes; sin embargo, desde hace unos años hemos implementado un sistema que mide la excelencia, es decir, el diez de calificación del 100% de nuestros visitantes. "La voz del cliente" es un sistema de escucha permanente a través de redes sociales y estudios de satisfacción que nos ha llevado a consolidar una cultura de medición y análisis para evaluar nuestro desempeño e identificar nuevas oportunidades que nos mantienen a la vanguardia de la oferta turística.



**98/100 es la calificación que nuestros visitantes otorgan a las experiencias vividas en nuestros parques**



**94 % de nuestros visitantes están de acuerdo que su experiencia en los parques de Experiencias Xcaret fue acorde a lo que pagaron**



**91.6% de nuestros visitantes están dispuestos a volver a visitar nuestras experiencias en su próximo viaje al destino**



**99.6% de nuestros visitantes recomendarían nuestras experiencias**

Estos indicadores se refieren a los parques, donde tenemos el control total de la experiencia del visitante.



## EVENTOS ESPECIALES

Una estrategia de atracción de visitantes ha sido la realización de eventos especiales que cautiven a públicos específicos, pero que también dejen una huella positiva. Así, generamos la Xplor Bravest Race y el Triatlón Xel-Há, eventos que no solo fomentan el deporte y estilos de vida saludables, sino que también están ligados a causas sociales y ambientales que tienen un impacto positivo en las comunidades en las que tenemos presencia.

## XPLOR BRAVEST RACE

En su 5ª edición, la Xplor Bravest Race es la carrera de obstáculos y de persecución más importante de México. Tiene lugar en hermosos escenarios naturales con ríos, cenotes, cavernas, y la exuberante vegetación de la selva maya que forma parte del entorno de Parque Xplor.

La Xplor Bravest Race es un evento deportivo que se caracteriza por contar con la participación de personalidades del deporte y del mundo del espectáculo. En la competencia los participantes se enfrentan a más de 30 obstáculos construidos, incidentales y naturales en una distancia de 5 kilómetros.

En 2017 la carrera consolidó buenas prácticas y un espacio de concientización sobre el cuidado del medio ambiente.



3,078 participantes



98% nacionales



47% hombres



2% extranjeros



53% mujeres



## TRIALÓN XEL-HÁ

Es un evento que nació en 2009 para celebrar los 15 años de Parque Xel-Há. Ha crecido de manera importante hasta posicionarse como uno de los mejores triatlones de México. Está avalado por la Federación Mexicana de Triatlón (FMI) y es considerado un evento con causa al destinar cada año donativos para Flora, Fauna y Cultura de México, A.C., y la Cruz Roja Mexicana de Quintana Roo.

Tiene un enfoque ambiental denominado "Triatlón Verde". Durante los dos días del evento se realizan buenas prácticas ambientales como el uso de bloqueadores libres de químicos, separación de residuos, recolección de cámaras de bicicletas para su reutilización, uso de materiales e insumos biodegradables, reducción de impresiones, recolección de gorras de natación para su donación, rehabilitación de caminos, entre otras.



PROSPERIDAD

**2,058 triatletas  
participantes**

5% más que en 2016

**9.6 toneladas de residuos  
orgánicos recuperados**

**1.8 toneladas de residuos  
inorgánicos recuperados**

**187 voluntarios**

**\$2,005,389 de  
pesos donados**

por concepto de inscripciones  
para el programa de tortugas  
marinas de Flora, Fauna y  
Cultura de México, A.C.

**\$723,500 pesos donados  
a beneficio de la Cruz  
Roja Mexicana**

por concepto de cenas

## INNOVACIÓN Y DESARROLLO

La actividad turística, por su naturaleza, requiere de una constante innovación que pueda satisfacer los requerimientos de los visitantes; es por ello que nuestros parques tienen, constantemente, una oferta renovada de atractivos y servicios.

**“A veces no necesitas levantar la mirada para encontrar el cielo”**

Arq. Miguel Quintana Pali



El Faro Mirador de Xel-Há, fue una de las principales innovaciones de 2017. Este nuevo ícono del Caribe Mexicano, es una obra que emula un faro tradicional y cumple la función de ser un referente para la navegación marítima. Pero conceptualmente ofrece mucho más: permite los visitantes ascender a una plataforma ubicada a 40 metros de altura para apreciar, con una perspectiva de 360 grados, el impresionante océano azul y una hermosa selva; y lo más divertido es el descenso, a manera de resbaladilla, los visitantes podrán deslizarse a gran velocidad por uno de los cuatro canales y terminar la experiencia con un refrescante chapuzón dentro de una poza.



## CERTIFICACIONES



### CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE EARTHCHECK ORO

Los parques Xcaret y Xel-Há recibieron la Certificación de Turismo Sostenible EarthCheck Oro por su notable desempeño en el manejo de los recursos naturales para el aprovechamiento turístico.

DISTINTIVO



GARANTÍA DE SUSTENTABILIDAD

MÉXICO

### DISTINTIVO S

La Secretaría de Turismo reconoció nuevamente a los parques Xcaret y Xel-Há por sus buenas prácticas ambientales en el sector turístico.



### DISTINTIVO H

Refrendamos el compromiso con la higiene y la calidad en la elaboración de los alimentos y bebidas que ofrecemos en los restaurantes para visitantes y en los comedores de colaboradores de todos nuestros parques y tours.



### CERTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Parque Xenses recibió la Certificación de Estándares de Calidad y Seguridad otorgado por *Thomas Cook - SGS* y *la Association for Challenge Course Technology* al haber ha demostrado el cumplimiento de los requisitos del Programa de Cumplimiento de Salud y Seguridad de SGS, que verifica la seguridad, el servicio y la sostenibilidad de las actividades que se ofrecen al turista.

## POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO

A lo largo del año evaluamos nuestro desempeño con base certificaciones que integran estándares nacionales e internacionales que nos permiten avanzar en el camino de la mejora continua y la excelencia. Además, como resultado de nuestras buenas prácticas, en 2017, recibimos un total de diez premios y cuatro certificaciones que reconocen nuestra gestión en temas de calidad, higiene, mercadotecnia, seguridad, sostenibilidad, tecnología, entre otros.

# RECONOCIMIENTOS

2017 CORPORATE CITIZENSHIP  
FILM FESTIVAL



## BOSTON COLLEGE CORPORATE CITIZENSHIP FILM FESTIVAL

Este año obtuvimos tres reconocimientos por el Boston College en el *Corporate Citizenship Film Festival* con el vídeo de "Volando a casa de la guacamaya roja". Las categorías en las que fuimos galardonados fueron "Mejor Video por Votación del Público", "Mejor Video de Pequeñas Empresas" y "Mejor Video de Todas las Categorías". Fuimos la única empresa mexicana participante en el festival y la única que presentó el testimonio de un programa de conservación de una especie en peligro de extinción.



## GREAT PLACE TO WORK

El Instituto *Great Place to Work* nos reconoció como una de las Mejores Empresas para Trabajar en México, en la posición número 19 en el ranking de las organizaciones con más de 5 mil colaboradores. Además, obtuvimos el tercer lugar nacional en la lista de las Mejores Empresas para Trabajar para la Generación *Millennial*.



## TRIPADVISOR

El sitio web de viajes más grande del mundo otorgó nuevamente el certificado de excelencia a todas nuestras experiencias por las altas calificaciones y recomendaciones realizadas por nuestros visitantes.



## MEJORES PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) reconoció el Programa Reforestando Nuestro Hogar como una de las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social, en la categoría de Alianzas Intersectoriales.



## TOP RATED TRAVEL AWARDS

Recibimos el reconocimiento de Viator, la agencia de viajes en línea más importante del mundo, como proveedor destacado en la plataforma de reservaciones de tours, actividades y atracciones. Este premio respalda los esfuerzos permanentes de la empresa por alcanzar la excelencia en la experiencia de cada visitante.



## PREMIOS HEEL "EXCELENCIA DE MERCADO"

Fuimos galardonados con los Premios Heel "Excelencia de Mercado" otorgado por el *Meeting Professionals International México* a la industria de reuniones en México. Este premio reconoce a personas, empresas, u otras organizaciones por haber demostrado su logro en la Excelencia del Mercado y haber creado nuevas oportunidades de negocios para los socios y colaboradores dentro de la industria, en el campo de mercadotecnia, ventas, promoción y posicionamiento de marcas.



## TRAVVY AWARDS

Por segundo año consecutivo, Xcaret fue reconocido como el Mejor Parque Temático Internacional y el Mejor Parque Acuático fuera de Estados Unidos por *TravAlliancemedial*.



## DISTINTIVO ESR (EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE)

Desde hace 16 años, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) nos reconoce como una Empresa Socialmente Responsable por ser los primeros en adoptar los estándares de responsabilidad social en el sector turístico y en el destino Cancún - Riviera Maya.



## MEJOR CAMPAÑA DIGITAL DE VIAJES

El parque Xenses obtuvo fue reconocido como "Mejor Campaña Digital de Viajes" por la *Web Marketing Association*, por su creatividad, innovación, impacto, diseño, copywriting, uso de los medios y la recordación de la campaña.



## PROGRAMA DE AFILIADOS MEJOR GESTIONADO DE AMÉRICA LATINA

Durante la entrega de los Premios Internacionales de *Marketing Performance* organizados por *PerformanceIN*, recibimos el reconocimiento al Programa de Afiliados Mejor Gestionado de América Latina.

# CADENA DE VALOR

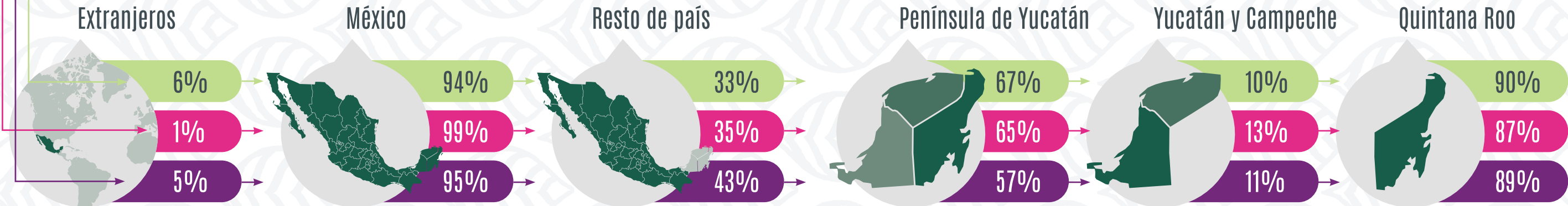
Nuestro modelo de negocio no solo contribuye al fomento de la industria turística, sino también al impulso económico.

Consideramos a nuestros proveedores como socios importantes del negocio, por lo que les garantizamos igualdad de oportunidades en la adquisición de sus productos y servicios bajo criterios de calidad, rentabilidad, servicio, competitividad, valor agregado y procedencia de la empresa. Además, damos preferencia a empresas que desarrollan prácticas productivas y comerciales armónicas con las personas y el ambiente.

Nuestra política de compras beneficia en orden de prioridad a los proveedores locales, después a los regionales, los nacionales, y en última instancia a los extranjeros. Además, esto contribuye a disminuir nuestra huella de carbono. El 95% de las compras que realizamos en 2017, fueron a empresas establecidas en México.



## Proveedores



## Empresas por tamaño

Grandes	Medianas	Chicas
52%	16%	32%
6%	1%	93%
42%	13%	45%

El 95% de las compras que realizamos en 2017, fueron a empresas establecidas en México.

Con ello reiteramos nuestro compromiso permanente por generar valor a todos nuestros proveedores.

## ÉTICA EMPRESARIAL

Nuestra ética empresarial está basada en el cumplimiento normativo, en buenas prácticas de gobierno corporativo, en la transparencia y las prácticas responsables en nuestra cadena de valor, así como en la promoción de conductas honestas. Sabemos que somos promotores de una línea de conducta adecuada, ética, honesta y transparente en todos los ámbitos del negocio. Durante 2017 trabajamos en el rediseño de nuestro Código de Conducta Ética, el cual permitirá que todos los colaboradores conozcan las conductas aceptadas por la organización; estimamos presentarlo próximamente.

En los últimos años hemos experimentado una transformación muy importante que surge de una conciencia de trascendencia. En 2010, los socios fundadores suscribieron un fideicomiso que determina el rumbo que tomará nuestro Grupo en el futuro. Este fideicomiso garantiza la unidad de las acciones de los socios, con lo que se asegura que el capital seguirá siendo 100% mexicano; concibe los principios de sostenibilidad como un compromiso de operación con profundo respeto por las comunidades y la naturaleza, así como por los programas de preservación y difusión del patrimonio cultural.



**“Lo que ha posicionado a Experiencias Xcaret, es la sostenibilidad”**

Arq. Marcos Constandse Redko

El fideicomiso, vinculado a una estructura organizativa sólida, nos permite incrementar el valor para todos nuestros grupos de interés. Las direcciones ejecutivas no solo tienen responsabilidades en las áreas económicas, sino también en la social y ambiental.

**Marcos Constandse Redko**

Consejero Delegado  
y Dirección de  
Destino Xcaret

**David Quintana Morones**

Dirección Ejecutiva de  
Innovación y Desarrollo

**Arq. Miguel Quintana Pali**  
Presidencia y Dirección General

**Lizeth Álvarez Gorosave**

Dirección Ejecutiva  
Comercial

**Juan Manuel Soriano Macías**

Dirección Ejecutiva de  
Estrategia Corporativa

**Elizabeth Lugo Monjarrás**

Dirección Ejecutiva  
de Operaciones



# ACERCA DE ESTA MEMORIA

## ACERCA DE ESTA MEMORIA

La Memoria de Sostenibilidad concentra las principales contribuciones de Grupo Experiencias Xcaret en temas económicos, sociales y ambientales, en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017.

Salvo que indique lo contrario, las cifras y las acciones expresadas en este reporte se refieren a todas las unidades de negocio que conforman Grupo Experiencias Xcaret.

Esta memoria se realizó considerando criterios de la guía del *Global Reporting Initiative (GRI)*, por lo que figuran contenidos básicos. Adicionalmente, este documento presenta el compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este documento se encuentra disponible en formato electrónico, exclusivamente en inglés y español, en el sitio web corporativo de Experiencias Xcaret:

[www.grupoexperienciasxcaret.com](http://www.grupoexperienciasxcaret.com)

Para mayor información sobre esta memoria o el desempeño de Grupo Experiencias Xcaret en materia de sostenibilidad, contacte directamente a:

**Iliana Rodríguez Cavazos**

Dirección de Comunicación y  
Responsabilidad Social Corporativa  
irodriguez@experienciasxcaret.com.mx

**Miriam Alonso Pacheco**

Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa  
malonso@experienciasxcaret.com.mx

**Leonildo Tun Caamal**

Ejecutivo de Responsabilidad Social Corporativa  
ejecutivorse@experienciasxcaret.com.mx

**Aida Erosa Flores**

"Muchas gracias Aida Erosa Flores por haber sido parte de Experiencias Xcaret y por tu valiosa contribución en esta Memoria"



## PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

En 2005, fuimos la primera empresa turística en México en adherirse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas; en aquel entonces visualizábamos que la responsabilidad social y la sostenibilidad eran la única forma de hacer negocios. Hoy, entendemos que nuestro rol en esta red, es la inclusión de más empresas turísticas para construir un sector más responsable, sostenible y, a la vez, más competitivo.

Nuestra filosofía organizacional, estrategia corporativa y acciones están alineadas en cuatro ámbitos: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

**DERECHOS HUMANOS**

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos  
Páginas: 10, 20, 21, 22, 23, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 46, 47, 48, 49 y 50

**ESTÁNDARES LABORALES**

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia empleo y ocupación.  
Páginas: 20, 21, 22, 23, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 47, y 50

**MEDIO AMBIENTE**

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.  
Páginas: 20, 21, 40, 41, 42, 43, 44, 56, 57, 59, 60, 61, 64, 65, 66, 67 y 68

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.  
Páginas: 10, 20, 21, 22, 23, 40, 42, 43, 56, 57, 60, 62, 64, 67, 69, 74, 75, 76 y 77



Red México  
**APOYAMOS**

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.  
Páginas: 20, 21, 56, 59, 61 y 66

**ANTICORRUPCIÓN**

Principio 10: Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.  
Páginas: 21, 22, 23, 47 y 86



Para conocer con mayor detalle las acciones, proyectos o programas alineados a cada Objetivo de Desarrollo Sostenible, consulte el número de página referido en este diagrama.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tienen el propósito de lograr un mejor futuro para todos; representan una hoja de ruta para que en los próximos 15 años sea posible erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas. Es un compromiso que requiere la contribución de todos los sectores: gobierno, empresas, sociedad civil organizada y ciudadanos.

En Experiencias Xcaret somos conscientes de que las empresas desempeñamos un rol clave para la consecución de estos Objetivos. Es por ello que realizamos un profundo análisis para entender el alcance de nuestra contribución a través de los proyectos, programas y acciones que desarrollamos. Estamos alineando nuestra estrategia de negocio a estos Objetivos Globales y así, maximizar nuestra contribución para alcanzar los desafíos planteados en esta agenda común.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Desde 2014, hemos reportado la información relativa a nuestro desempeño considerando criterios del *Global Reporting Initiative (GRI)*, una organización no gubernamental cuyo objetivo es la transparencia y la rendición de cuentas de las empresas en los ámbitos de gestión empresarial, economía, social, ambiente y prácticas laborales.

### GE- Gestión Empresarial

**G4-1** Pág: 6 y 7

Declaración del responsable de la empresa

**G4-3** Pág: 10

Nombre de la organización

**G4-4** Pág: 12 y 13

Marcas y productos

**G4-5** Pág: 12 y 13

Ubicación de la sede

**G4-6** Pág: 10

Países en los que opera la organización

**G4-8** Pág: 72 y 73

Mercados atendidos

**G4-9** Pág: 12, 13 y 31

Escala de la organización

**G4-10** Pág: 30 y 31

Número de colaboradores por género

**G4-12** Pág: 84 y 85

Cadena de suministro

**G4-15** Pág: 7, 56, y 92

Cartas, principios e iniciativas

**G4-16** Pág: 65 y 91

Asociaciones y organizaciones de promoción

**G4-24** Pág: 24

Grupos de interés

**G4-27** Pág: 25

Temas claves para grupos de interés y respuesta institucional

**G4-28** Pág: 90

Periodo que abarca el reporte

**G4-31** Pág: 90

Contacto para resolver dudas

**G4-34** Pág: 87

Estructura de gobierno de la organización

**G4-56** Pág: 86

Códigos de conducta o códigos éticos

### EC-Economía

**G4-EC8** Pág: 46, 47 y 77

Impactos económicos indirectos significativos y su alcance

**G4-EC9** Pág: 84 y 85

Porcentaje de compras a proveedores locales

### PL- Prácticas Laborales

**G4-LA2** Pág: 34 y 35

Beneficios para colaboradores

**G4-LA8** Pág: 32 y 33

Asuntos de salud y seguridad para colaboradores

**G4-LA10** Pág: 30, 36, 37 y 39

Programas de gestión de habilidades y formación continua

### SO- Social

**G4-SO1** Pág: 38, 39 y 41

Compromisos con la comunidad local

**G4-SO20** Pág: 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 51, 52 y 53

Operaciones significativas con la comunidad

### MA- Medio Ambiente

**G4-EN1** Pág: 60

Materiales por peso y volumen

**G4-EN2** Pág: 60

Porcentajes de los materiales utilizados que son reciclados

**G4-EN10** Pág: 59

Porcentaje y volumen de agua reciclada y neutralizada

**G4-EN13** Pág: 62, 64, 66, 67 y 68

Hábitats protegidos o restaurados

**G4-EN22** Pág: 59

Volumen de agua tratada

**G4-EN23** Pág: 60

Peso total de los residuos según tipo y métodos de tratamiento



LA SOSTENIBILIDAD ES SINÓNIMO DE EQUILIBRIO. ES EL BALANCE JUSTO ENTRE BENEFICIOS PARA LAS PERSONAS, EL PLANETA Y LA PROSPERIDAD. ES COMO UNA PIRINOLA QUE GIRA PERFECTAMENTE CUANDO ESTÁ EN EQUILIBRIO, PERO SI RECIBE MÁS FUERZA EN ALGUNO DE SUS PUNTOS, SE COLAPSA TODO.

Arq. David Quintana Morones

2017 / MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**experiencias xcaret** / [www.grupoexperienciasxcaret.com](http://www.grupoexperienciasxcaret.com)

